Manual de Prestador - Fonasa

Junio 2015

Realizado por: In Motion Proyectos

Versión: 1.0

TABLA DE CONTENIDO

1 PROPÓSITO DEL DOCUMENTO 3

Descripción Compras Segundo Prestador GES 3

2 INGRESO AL PORTAL PRESTADOR 5

2.1 Acceso 5

2.1.3 Acceso al Portal del Prestador 6

3 MIS CASOS 7

3.1 Visualización de Casos 7

3.2 Aceptar o Rechazar Prestación 10

3.3 Prestaciones Adicionales 13

3.4 Canal de Comunicación 19

3.5 Anexo de Documentos 20

3.6 Alta del Paciente 22

4 MIS PAGOS 24

5 GESTIÓN DE CONTACTOS 26

6 HISTORIAL 28

7 VER PERFIL 29

Manual de Usuario – Portal Prestador

1 PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El presente manual explicará cómo funciona el portal web del prestador para la validación y pago de las prestaciones otorgadas a FONASA en el siguiente ámbito:

- Compras Segundo Prestador GES
- Compras Camas Integrales/ GRD
- Compras de Tratamiento de Diálisis
- Pago por Ley de Urgencia

DESCRIPCIÓN COMPRAS SEGUNDO PRESTADOR GES

Este proceso inicia cuando un beneficiario Fonasa genera un reclamo de atención GES. Fonasa debe asignar un 2° prestador y procede a buscar un prestador privado que se encuentra en convenio con Fonasa para que pueda brindar la atención médica.

Fonasa registra la solicitud en su Sistema de Reclamos. El prestador se busca por ahora, en un listado que contiene la oferta disponible, organizada por Prestador-Problema de Salud-Intervención Sanitaria-Prestación, después se usara la oferta que quede adjudicada en Licitación Pública (la cual se organizará y buscará de igual manera).

La búsqueda siempre es por Prestación requerida, el profesional a cargo selecciona el prestador que sea más adecuado y se notifica al prestador vía correo electrónico, el cual debe acceder al portal web del prestador y confirmar atención, registrar fecha, hora y médico que atenderá al paciente. El sistema envía esta información vía webservice a Fonasa, quienes se encargan de contactar al beneficiario (telefónicamente o vía mail) y confirmar atención médica.

El prestador acepta la atención y toma contacto telefónico con el paciente para verificar la citación. Por otra parte el prestador debe registrar la fecha y hora de la atención inicial.

En caso de realizar una prestación adicional, debe solicitar a Fonasa autorización e informar motivo y valor de dicha prestación. También puede adjuntar documentos que respalden dicha solicitud.

Fonasa analiza la pertinencia y autoriza o rechaza esta solicitud. Esta comunicación es a través del mismo portal web del prestador.

Una vez que el prestador privado realiza la atención médica debe registrar en el portal del prestador la fecha de alta y adjuntar la documentación que respalda la ejecución de la prestación y enviar la precuenta de la prestación realizada a Fonasa.

Fonasa revisará y validará dicha cuenta, esto lo realizará en el sistema de Validación y Pago a Prestadores Privados, el cual tendrá todos los antecedentes del paciente, antecedentes de la cuenta y documentos adjuntos.

Una vez revisados los antecedentes de la cuenta se procede a autorizarla o rechazarla, si la cuenta es aprobada cambia de estado y pasa al área financiera quienes envían un correo electrónico al prestador solicitando el envío de la factura para proceder con el pago. Si la cuenta es rechazada se notifica al prestador que debe corregir y continuar con la solicitud.

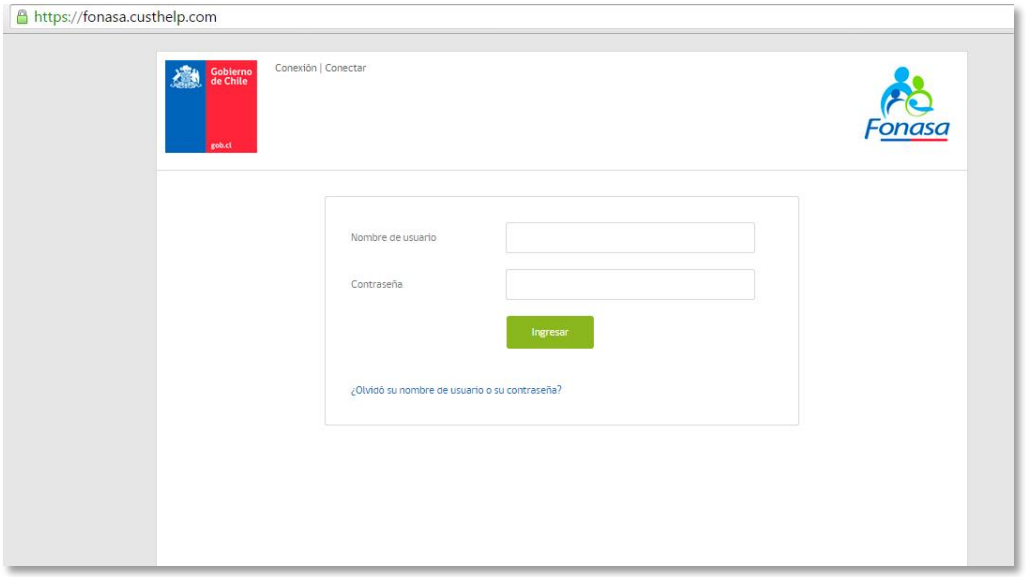
Una vez recibida la factura, se verifica que la factura física o documento electrónico tributario coincida con el monto de la cuenta aprobada, si dichos montos son igual, se da por aprobada y el área de contabilidad procede con el pago.

2 INGRESO AL PORTAL PRESTADOR

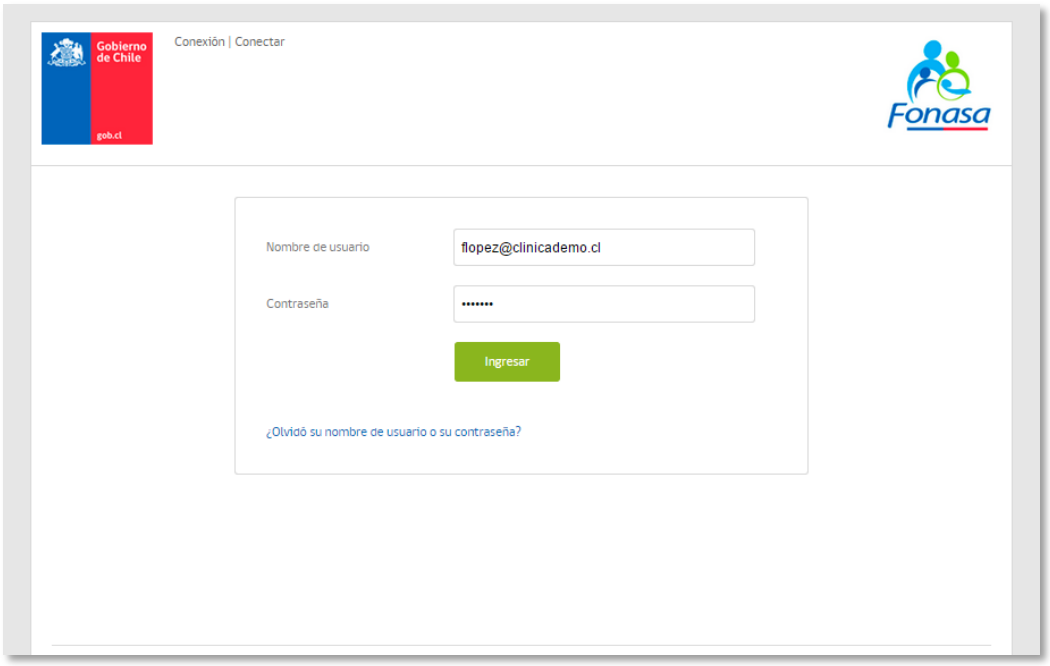
2.1 Acceso

2.1.1 Ingreso al portal web

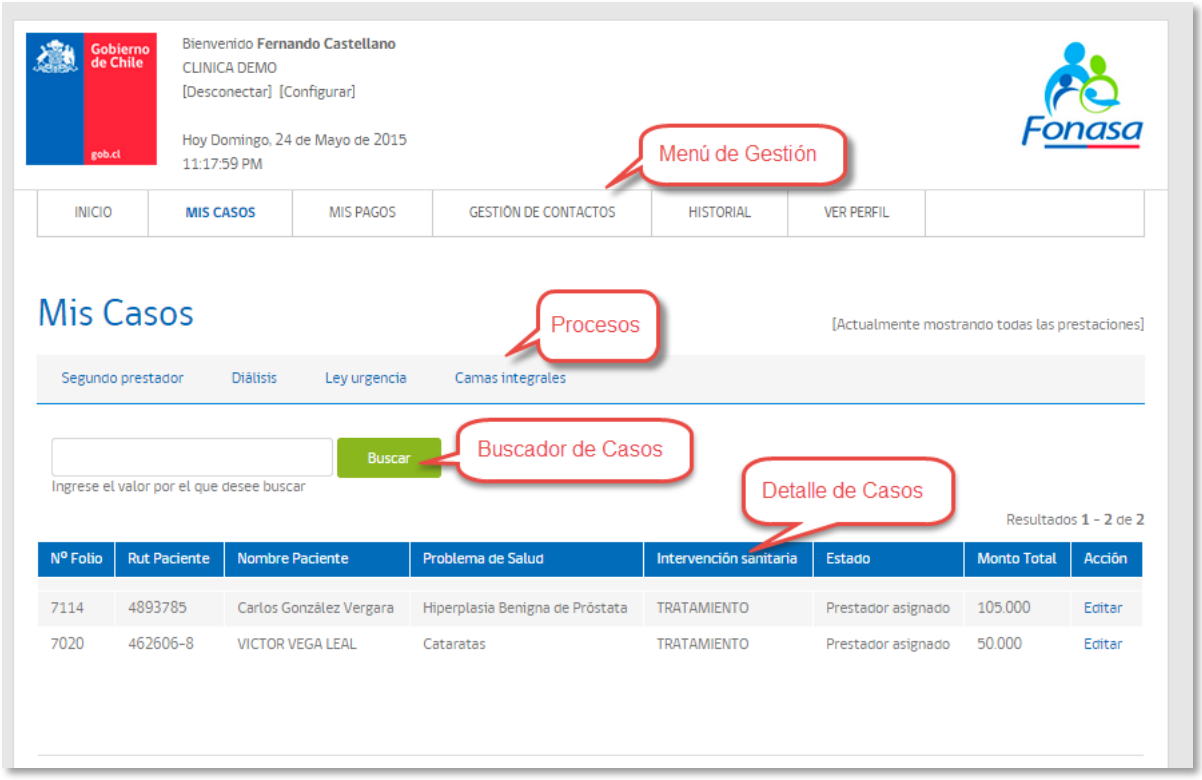
Para ingresar al portal del prestador debe acceder a través de la siguiente URL: https://fonasa.custhelp.com/



2.1.2 Ingresar usuario y contraseña enviados por Fonasa



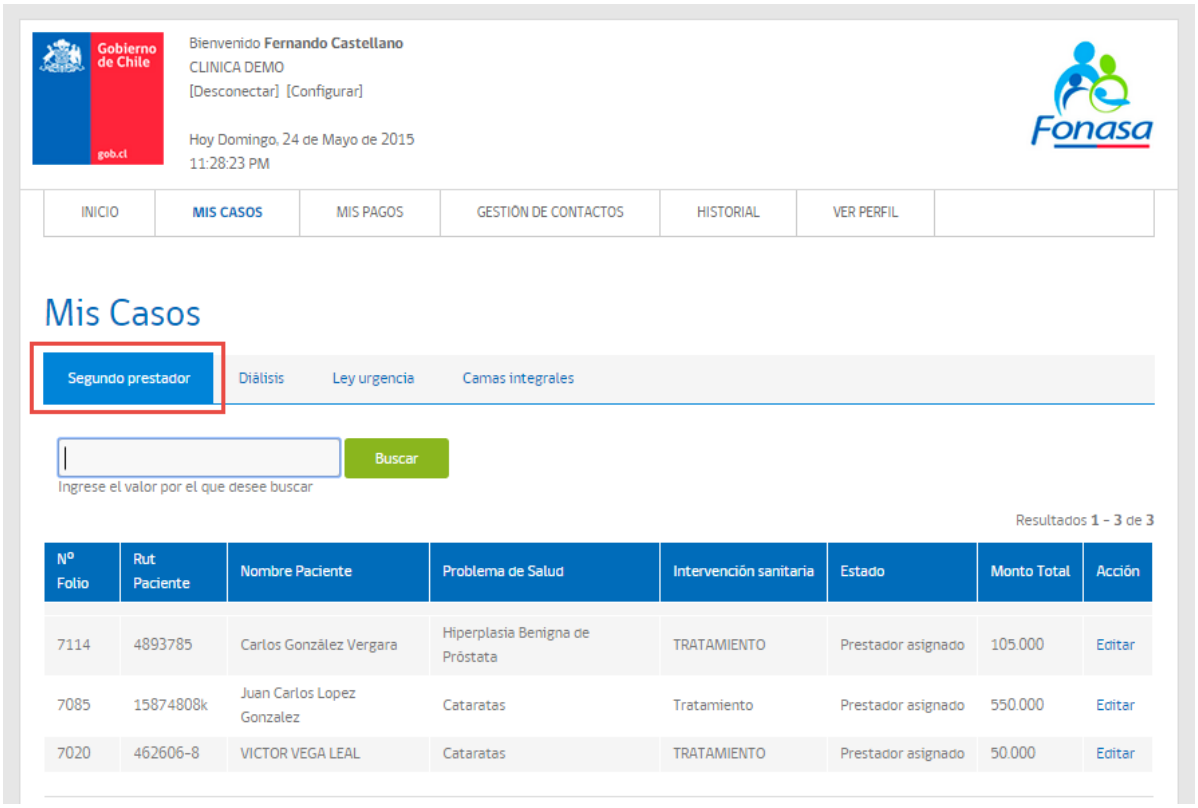
2.1.3 Acceso al Portal del Prestador



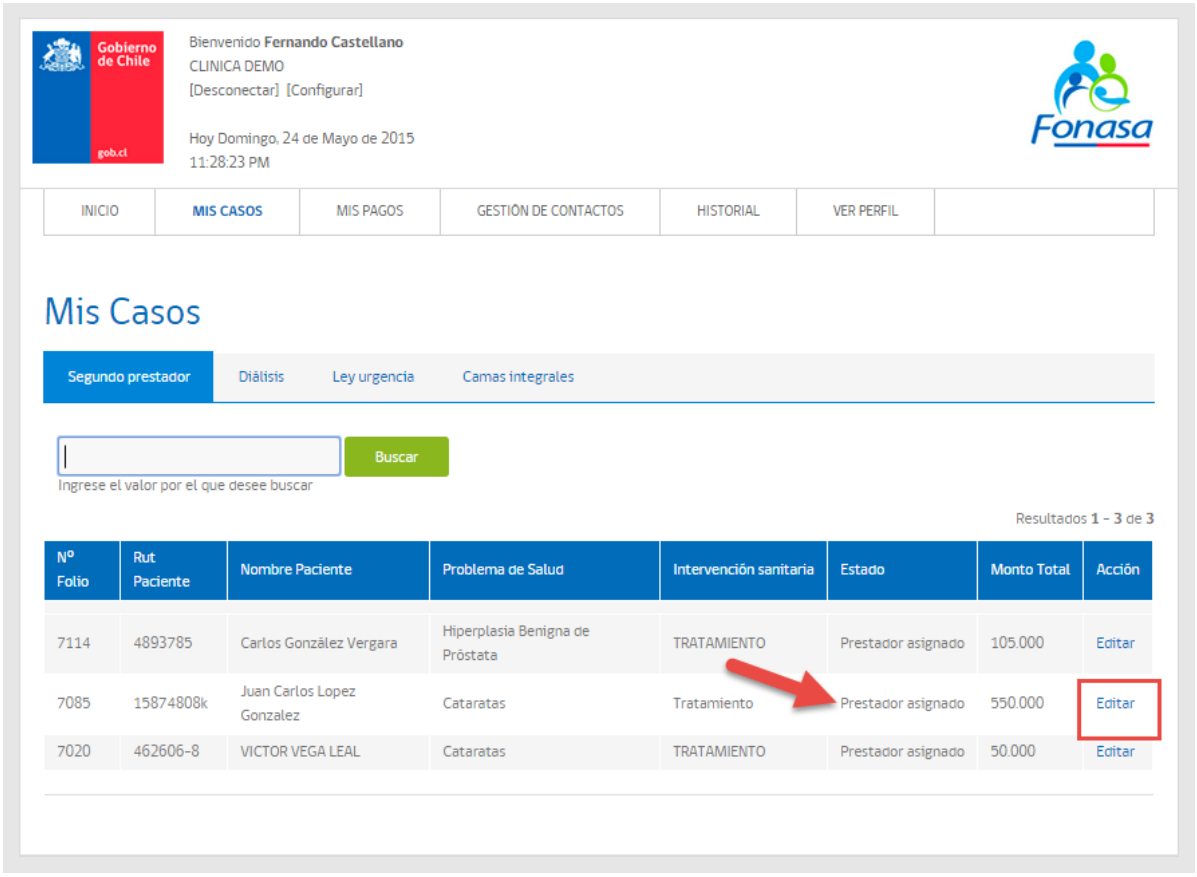
3 MIS CASOS

3.1 Visualización de Casos

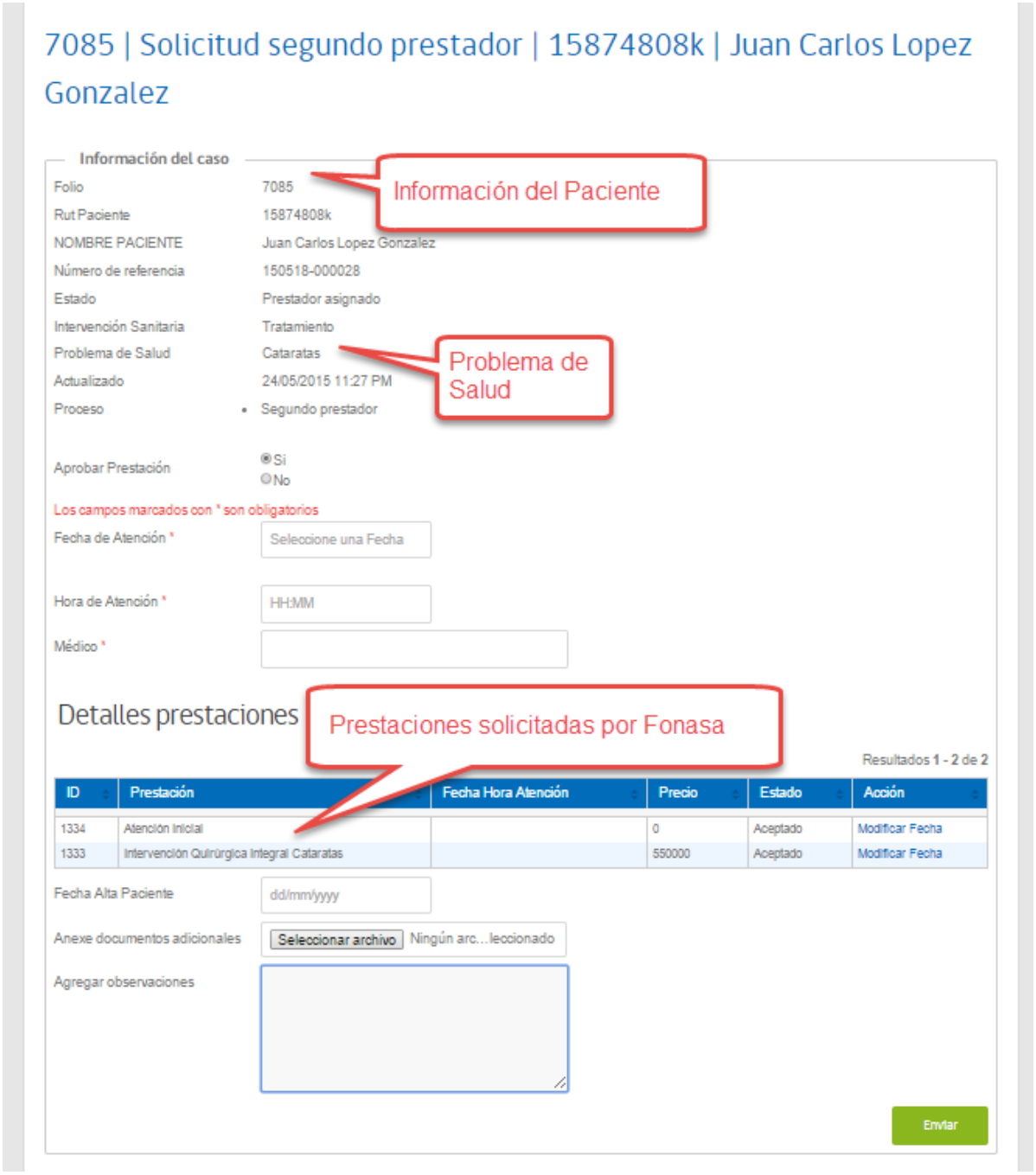
3.1.1 Seleccionar proceso en el cual se quiere registrar información, en este ejemplo selecciona proceso de Segundo prestador



3.1.2 Seleccionamos un caso, cuyo estado es **Prestador Asignado**, lo cual indica que debemos confirmar o rechazar la atención, para ello presionamos sobre la opción **Editar**

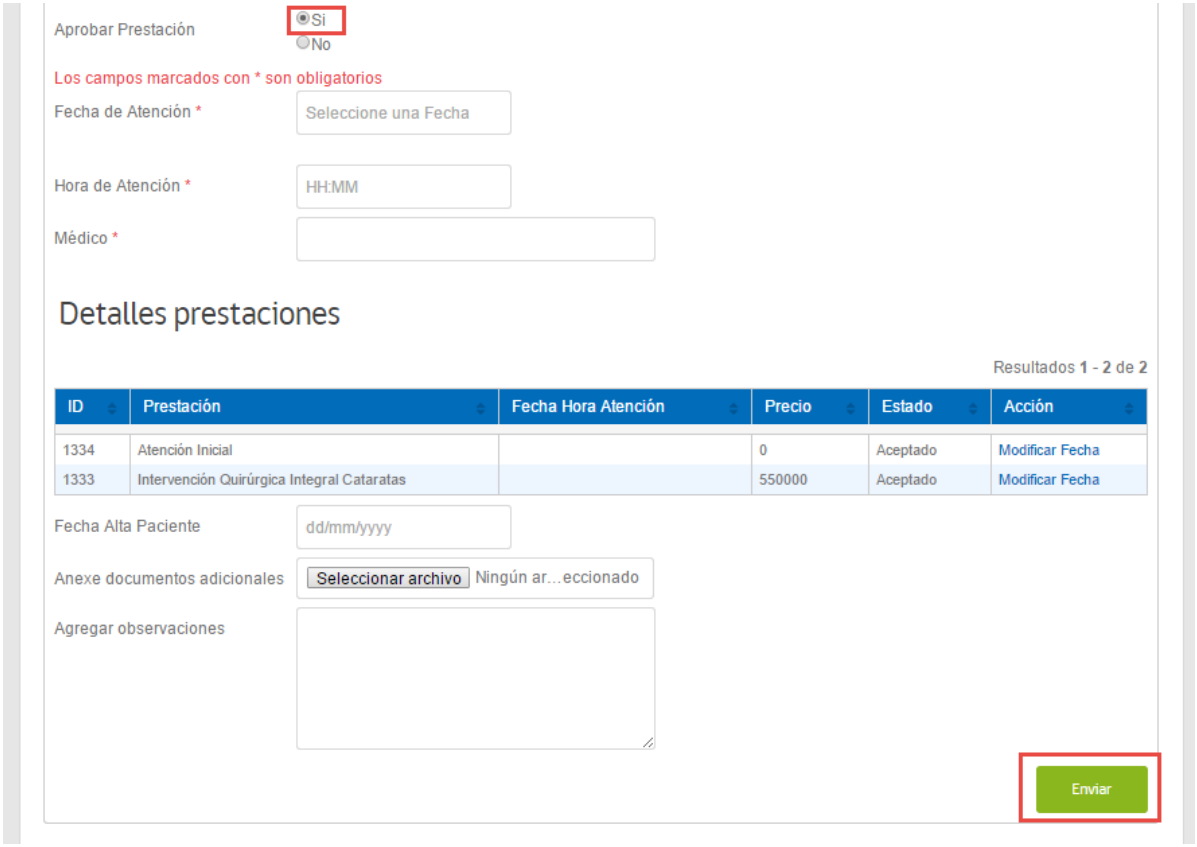


3.1.3 Leer información del Caso. Esta ficha muestra los datos del paciente, problema de salud y prestaciones que deben realizarse

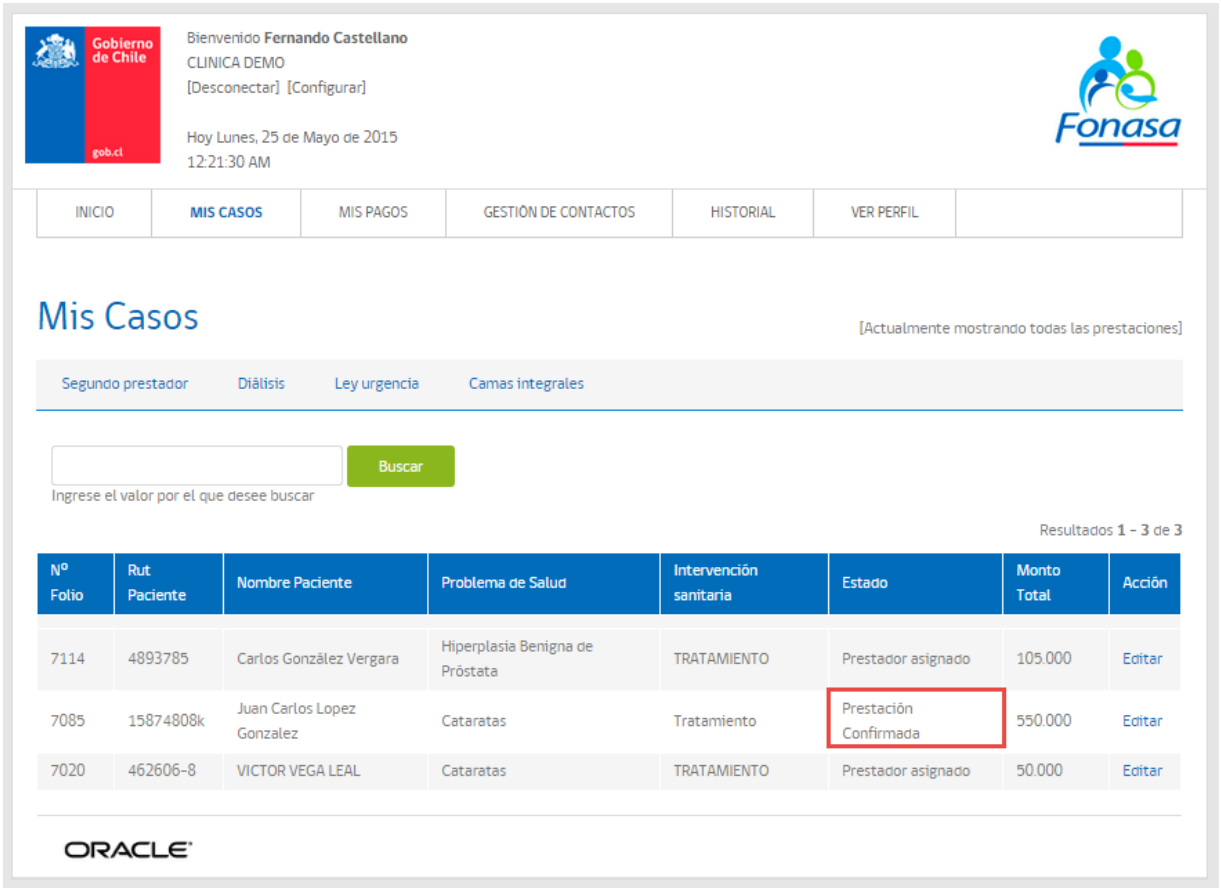

7085 | Solicitud segundo prestador | 15874808k | Juan Carlos Lopez Gonzalez
Información del caso
Folio 7085
Rut Paciente 15874808k
NOMBRE PACIENTE Juan Carlos Lopez Gonzalez
Número de referencia 150518-000028
Estado Prestador asignado
Intervención Sanitaria Tratamiento
Problema de Salud Cataratas
Actualizado 24/05/2015 11:27 PM
Prooeso Segundo prestador
Información del Paciente
Problema de Salud
Aprobar Prestación Si No
Los campos marcados con * son obligatorios
Fecha de Atención * Seleccione una Fecha
Hora de Atención * HH:MM
Médico *
Detalles prestaciones
Prestaciones solicitadas por Fonasa
Resultados 1 - 2 de 2
ID Prestación Fecha Hora Atención Precio Estado Acción
1334 Atención Inicial 0 Aceptado Modificar Fecha
1333 Intervención Quirúrgica Integral Cataratas 550000 Aceptado Modificar Fecha
Fecha Alta Paciente dd/mm/yyyy
Anexe documentos adicionales Seleccionar archivo Ningún arc...leccionado
Agregar observaciones
Enviar

3.2 Aceptar o Rechazar Prestación

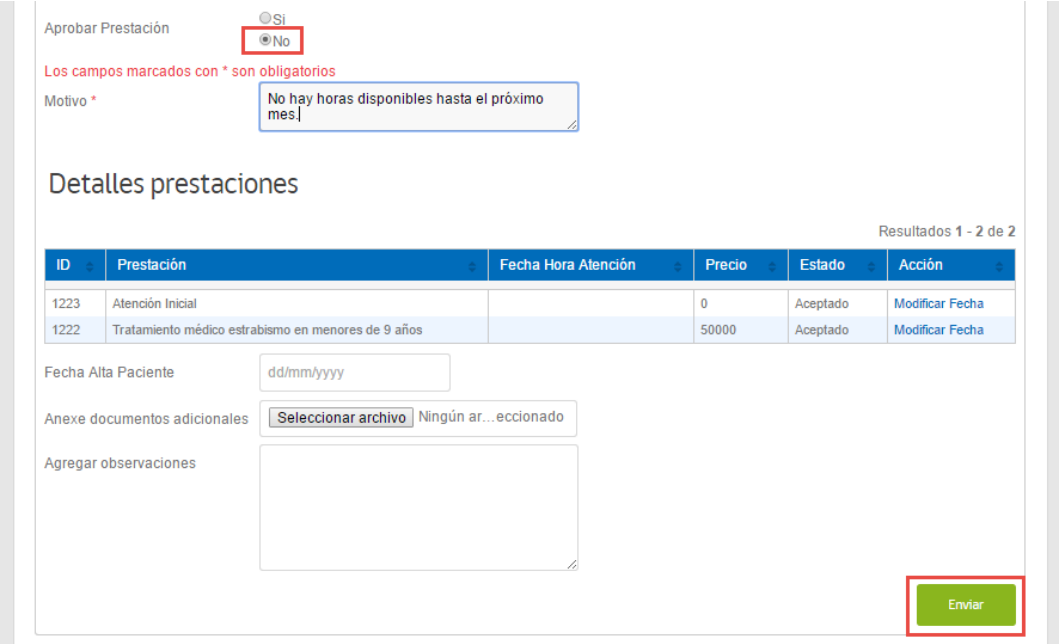
3.2.1 Aprobar prestación: Para aprobar una prestación se debe seleccionar el botón **Si**, ingresar **Fecha de Atención, Hora de Atención y Médico**. Posteriormente presionar el botón **Enviar**



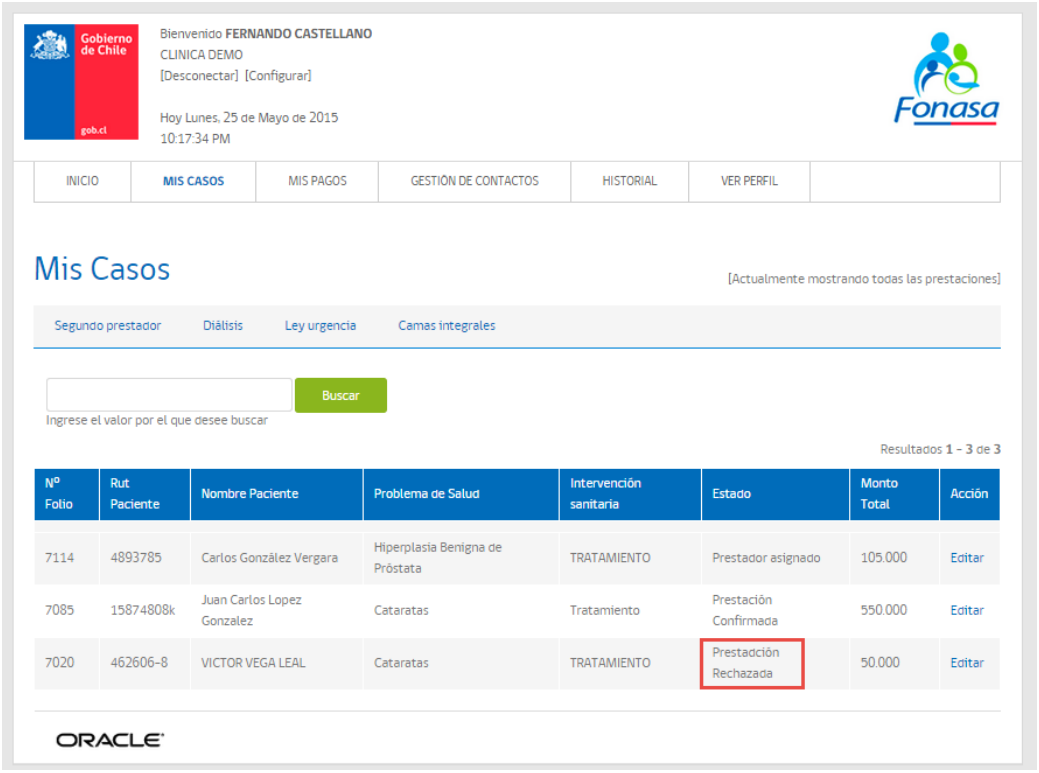
3.2.2 Una vez ingresados los datos de la prestación, el estado del caso cambia de estado a Prestación Confirmada



3.2.3 Rechazar prestación: Para rechazar una prestación se debe seleccionar el botón **No**, ingresar **Motivo** del rechazo. Posteriormente presionar el botón **Enviar**



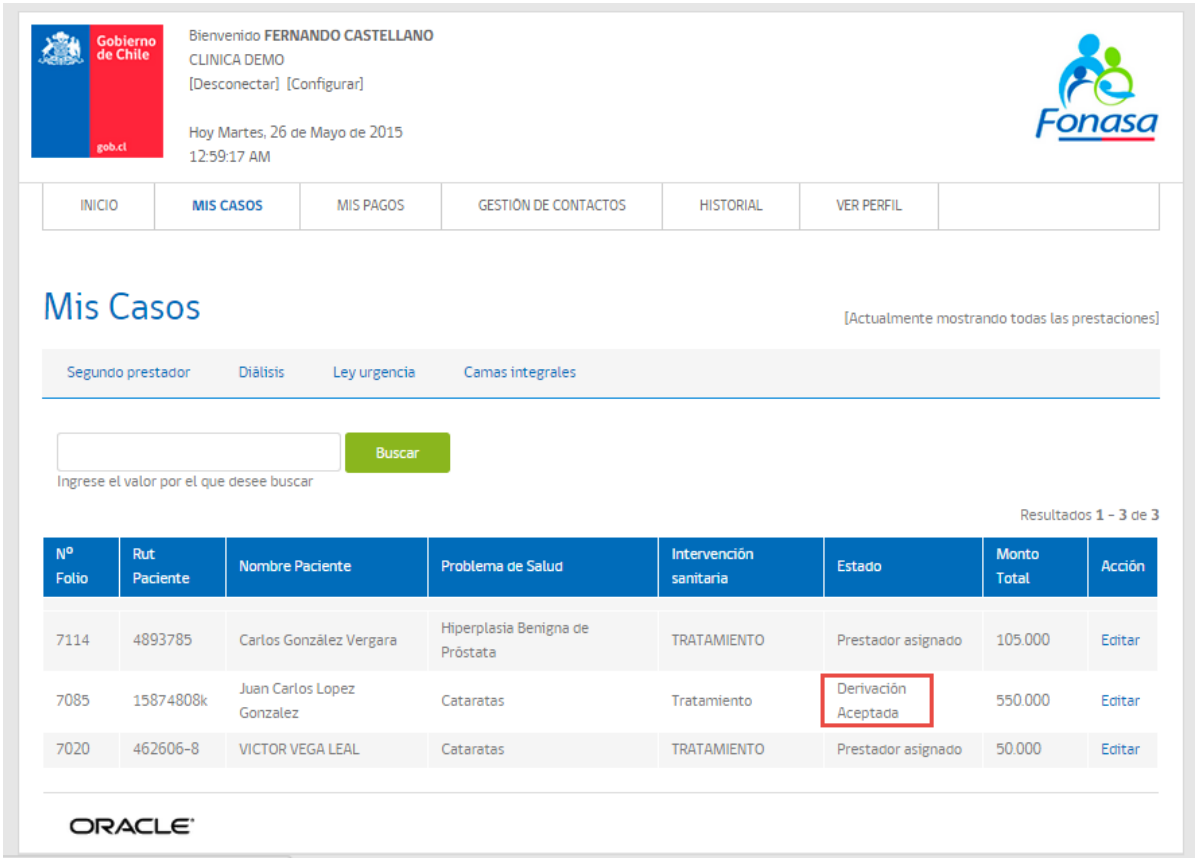
3.2.4 Una vez ingresados los datos de la prestación, el caso cambia de estado a **Prestación Rechazada**



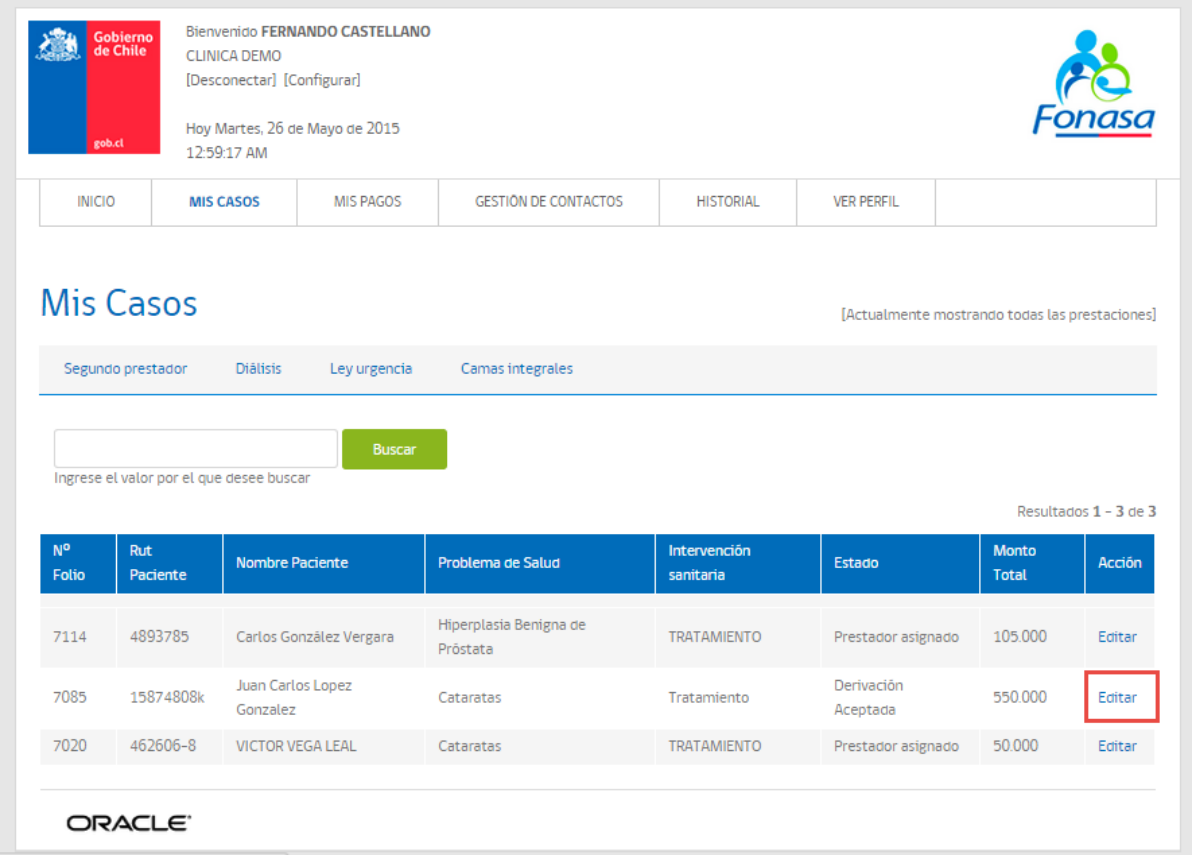
3.3 Prestaciones Adicionales

3.3.1 Para ingresar prestaciones adicionales se requiere que el caso se encuentre en estado **Derivación**

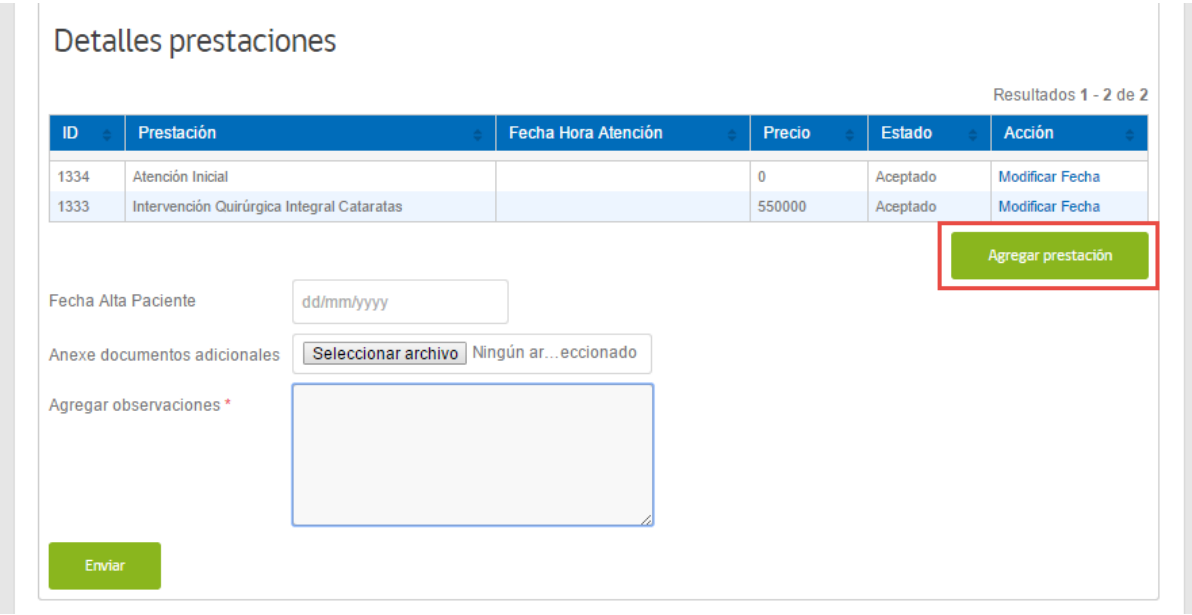
3.3.2 **Aceptada,** lo cual significa que tanto el prestador como el paciente prestador han aceptado realizar la prestación.



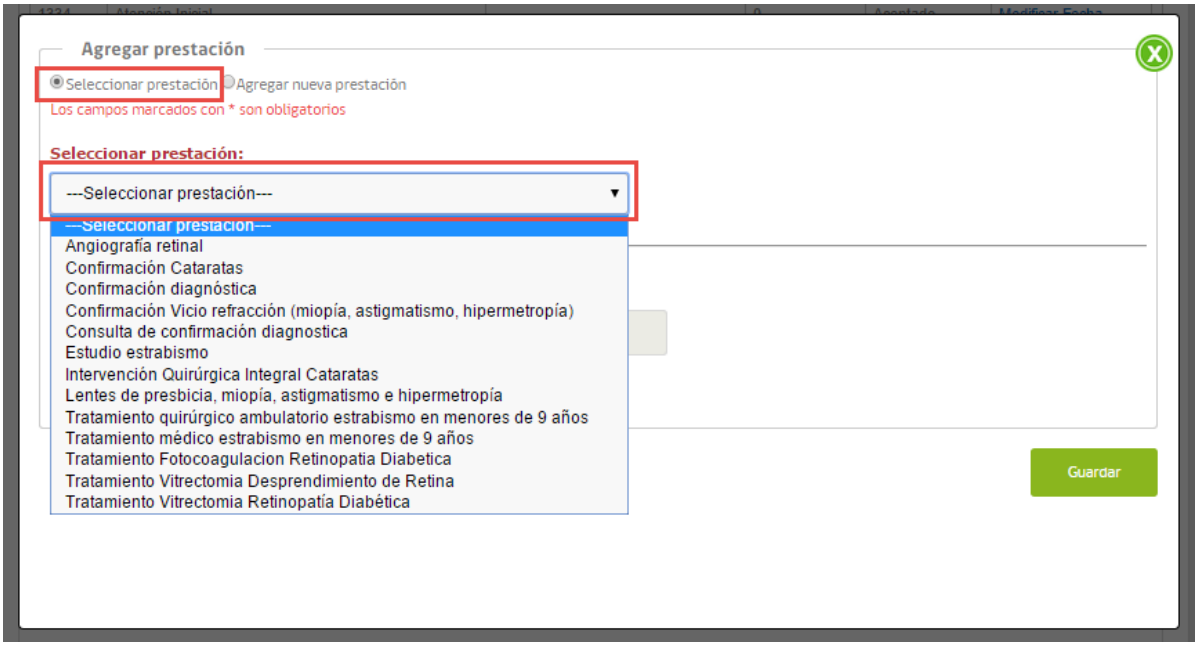
3.3.3 Ingresar Prestaciones Adicionales: Para ingresar prestaciones adicionales se debe seleccionar el caso y presionar sobre el botón **Editar**



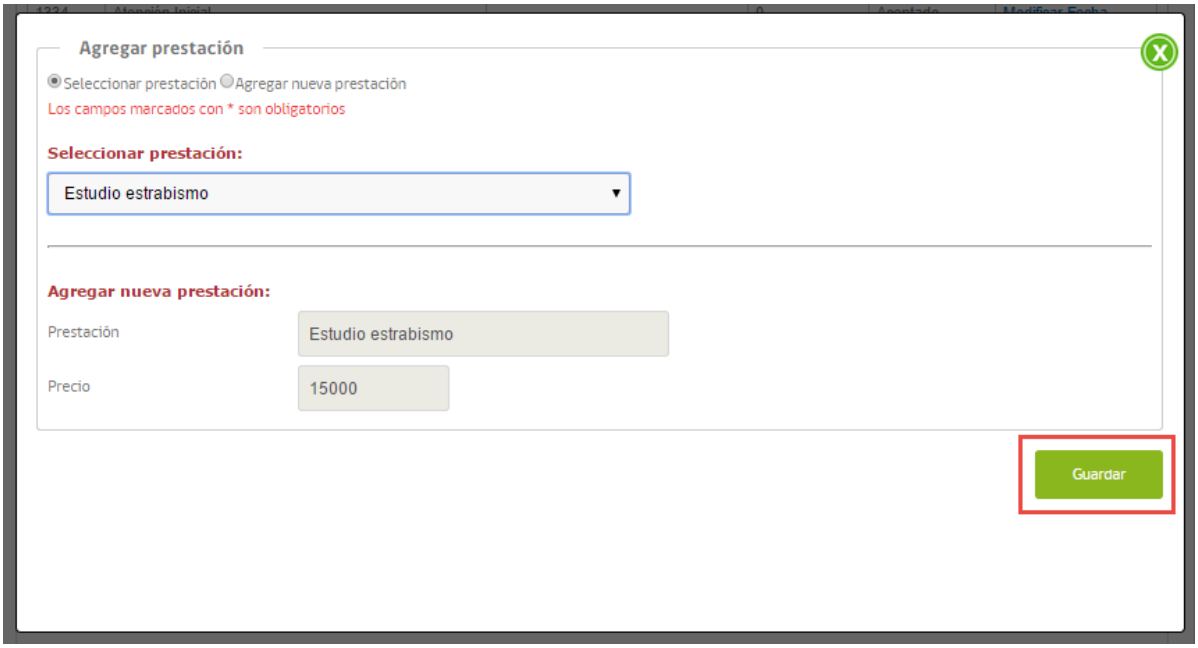
3.3.4 Para ingresar una prestacion adicional basta con selecccionar el botón, agregar **Nueva Prestación**



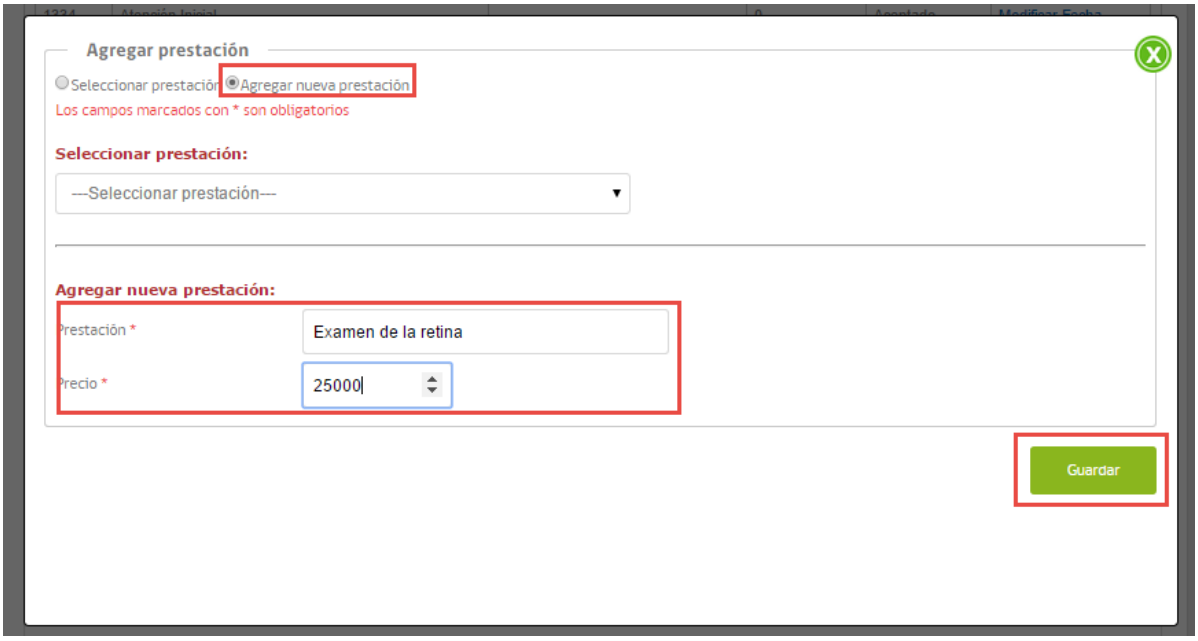
3.3.5 Para agregar una prestación se puede seleccionar desde una lista desplegable, donde se muestran las prestaciones convenidas con Fonasa para un determinado problema de salud.



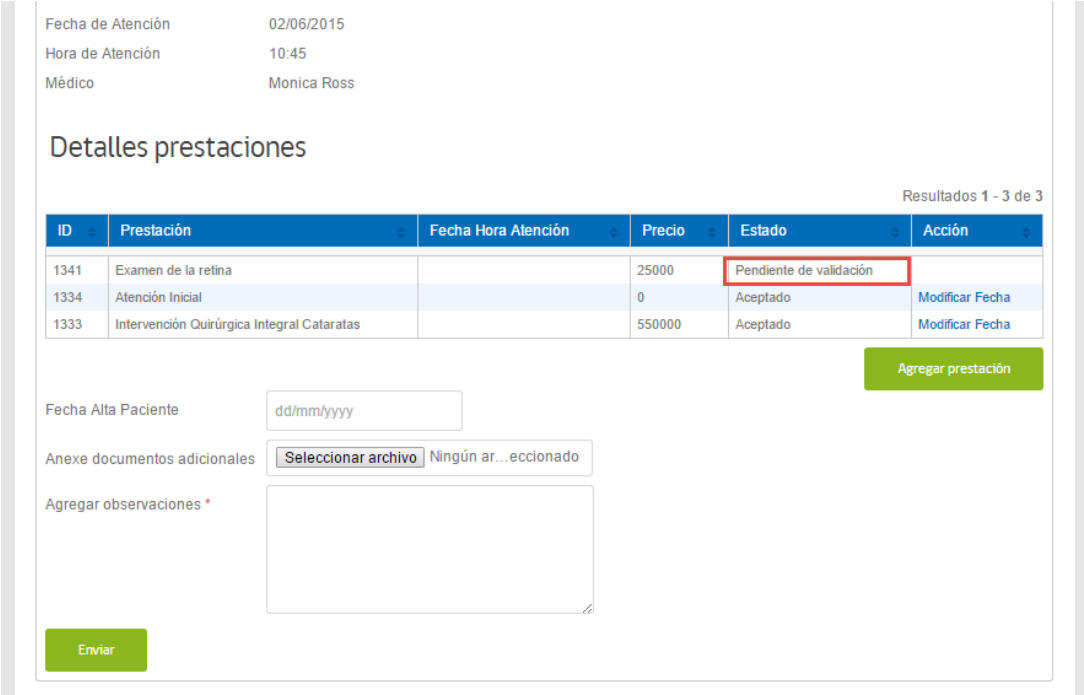
El sistema cargara la prestación con su precio, finalmente se debe presionar el botón Guardar.



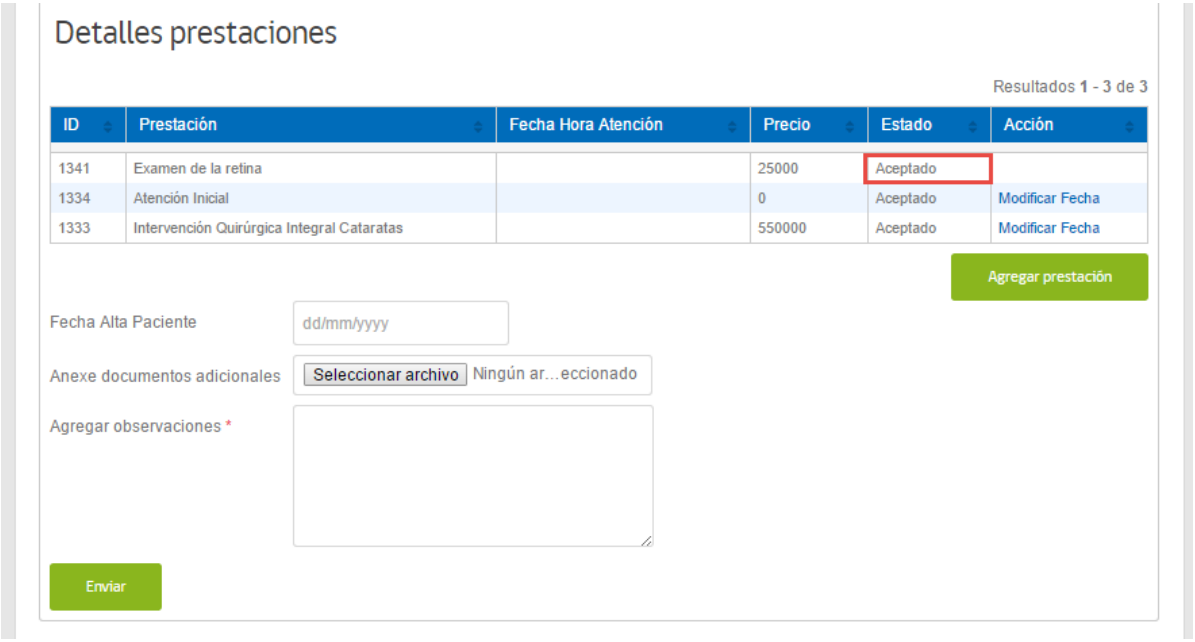
3.3.6 Agregar nueva prestación, se puede dar el caso en el cual se tiene que realizar una prestación que esta fuera de lo convenido con Fonasa, para ello se debe agregar esta prestación con su precio y esperar aprobación por parte de Fonasa para su realización.



3.3.7 Visualización de Prestaciones Adicionales: Una vez registrada la prestación adicional, se visualiza en el portal con estado **Pendiente de validación**



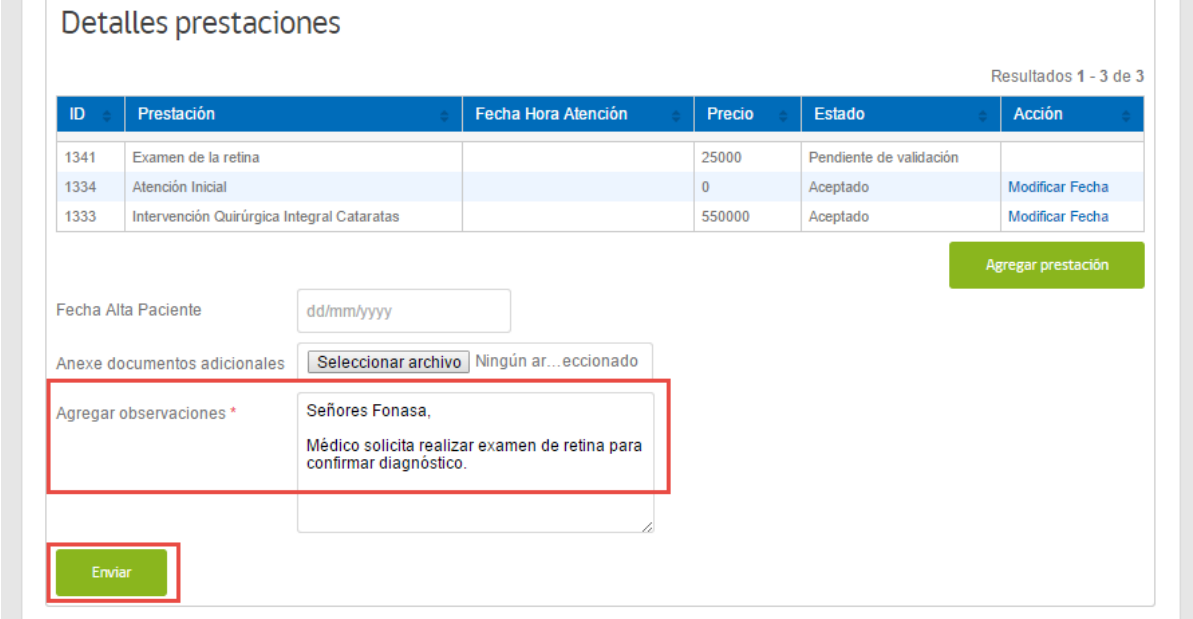
3.3.8 Validación de Prestaciones Adicionales: una vez registrada las prestaciones, Fonasa revisa y aprueba o rechaza la realización de dicha prestación. En caso de ser aprobada la prestación cambiara a estado **Aceptado,** caso contrario estado **Rechazado**



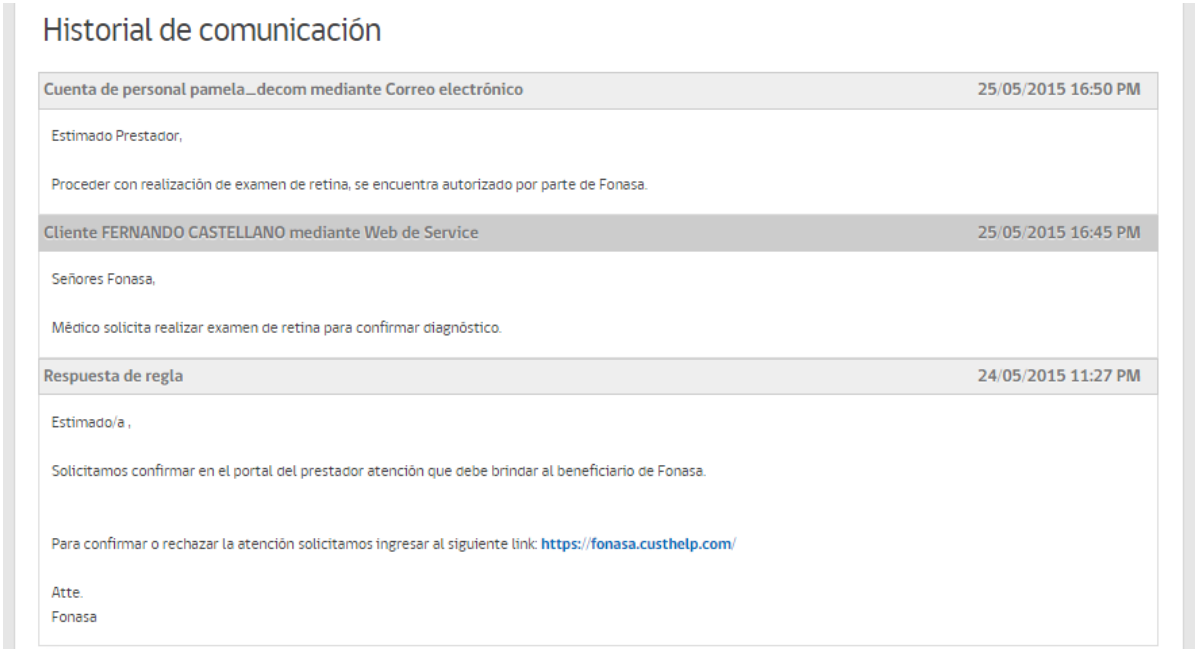
3.4 Canal de Comunicación

El portal dispone de un canal de comunicación que permite registrar comentarios o argumentos relevantes sobre el caso, necesarios para la validación de las prestaciones por parte de Fonasa.

3.4.1 Ingresar una observación: Para ingresar una observación se debe seleccionar el caso y en el recuadro Agregar observaciones, incorporar el texto que se quiere enviar a Fonasa, posteriormente presionar el botón Enviar.



3.4.2 Historial de comunicación: En el portal web existe un historial de comunicación donde se visualiza la comunicación entre Fonasa y el Prestador.

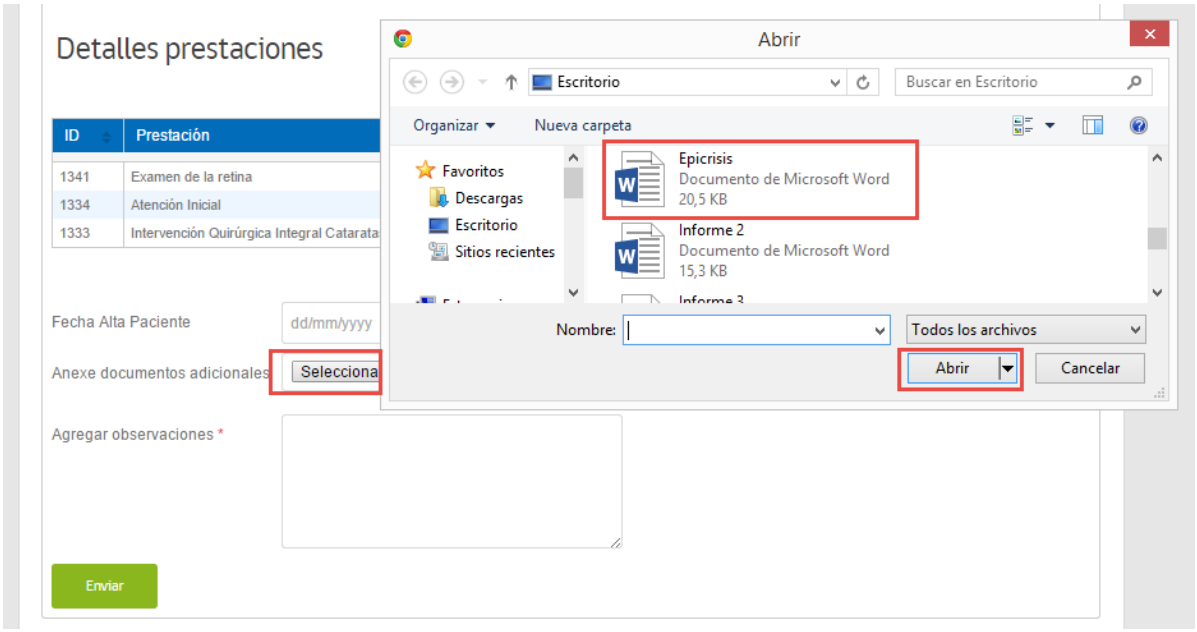

Historial de comunicación
Cuenta de personal pamela_decom mediante Correo electrónico
25/05/2015 16:50 PM
Estimado Prestador,
Proceder con realización de examen de retina, se encuentra autorizado por parte de Fonasa.
Cliente FERNANDO CASTELLANO mediante Web de Service
25/05/2015 16:45 PM
Señores Fonasa,
Médico solicita realizar examen de retina para confirmar diagnóstico.
Respuesta de regla
24/05/2015 11:27 PM
Estimado/a ,
Solicitamos confirmar en el portal del prestador atención que debe brindar al beneficiario de Fonasa.
Para confirmar o rechazar la atención solicitamos ingresar al siguiente link: https://fonasa.custhelp.com/
Atte.
Fonasa

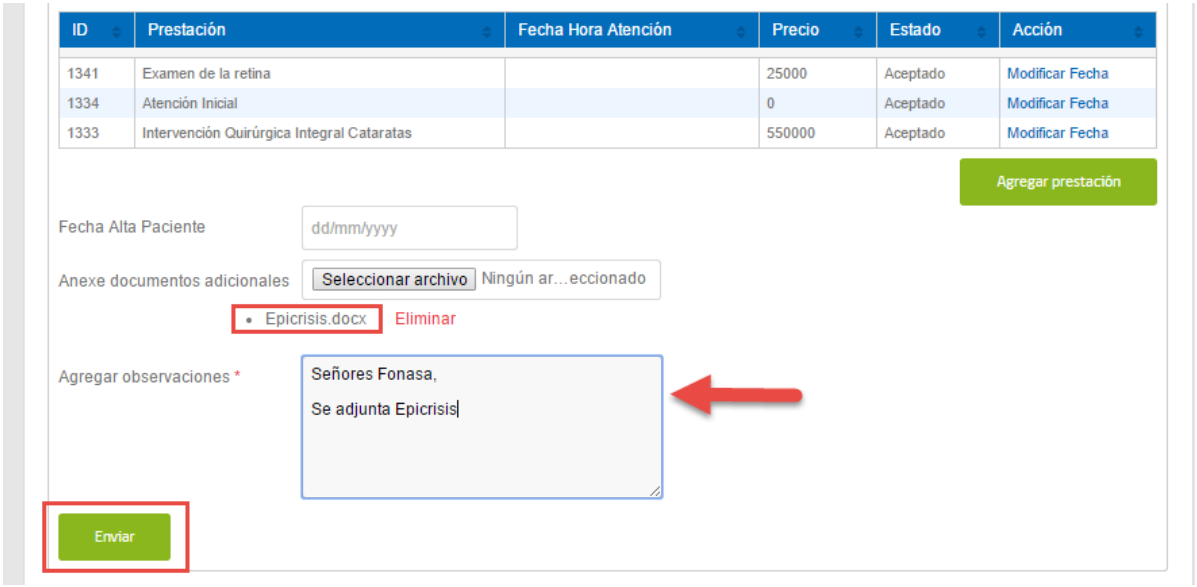
3.5 Anexo de Documentos

El portal permite incluir documentos para cada uno de los casos, con esto se tendrá un repositorio único de documentos.

Los documentos adjuntos pueden ser en diferentes formatos tales como: doc, .docx, .xls, .xlsx, .png, .jpg, .bmp, .txt, .pdf Se permite un máximo de 5 archivos de 20 MG para cada caso.

3.5.1 Adjuntar documentos: Para adjuntar documentos debes ir al caso y en la opción **Anexe documentos** seleccionar le boton **Seleccionar archivo,** buscamos el documento y luego presionamos la opción Abrir. Una vez que el documento se encuentra adjunto, ingresamos una observación y presionamos el botón **Enviar**

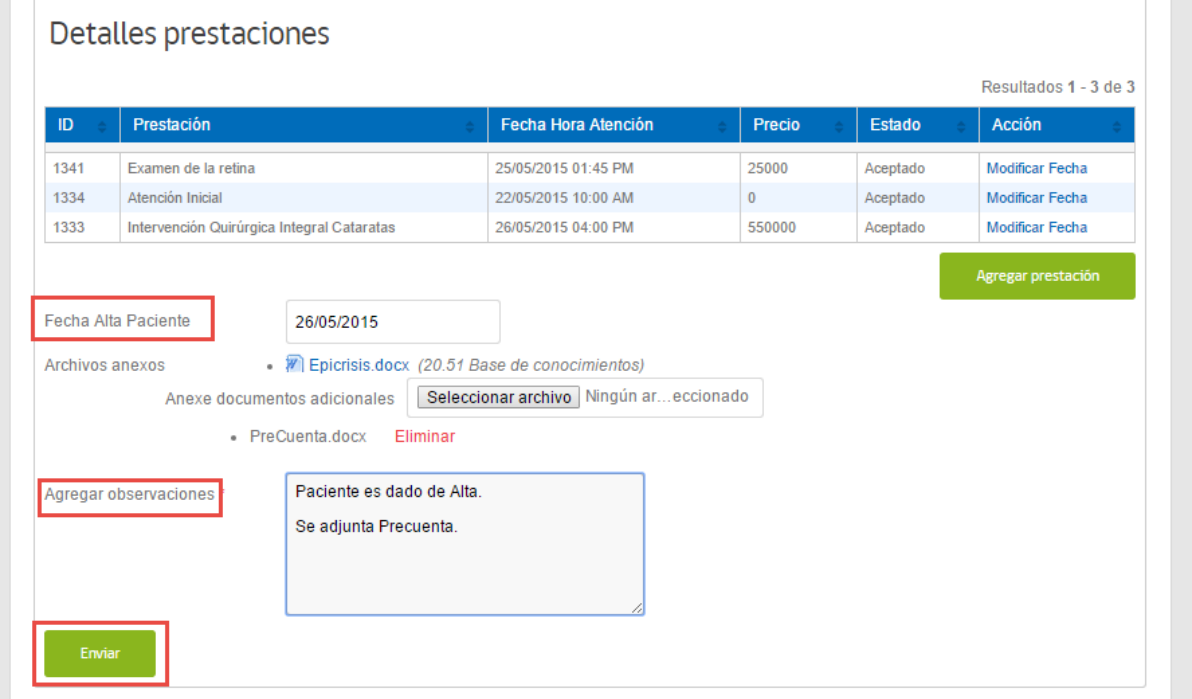

Detalles prestaciones
ID
Prestación
1341
Examen de la retina
1334
Atención Inicial
1333
Intervención Quirúrgica Integral Catarata
Fecha Alta Paciente
dd/mm/yyyy
Anexe documentos adicionales
Selecciona
Agregar observaciones *
Enviar
Abrir
Escritorio
Buscar en Escritorio
Organizar
Nueva carpeta
Favoritos
Descargas
Escritorio
Sitios recientes
Epicrisis
Documento de Microsoft Word
20,5 KB
Informe 2
Documento de Microsoft Word
15,3 KB
Nombre:
Todos los archivos
Abrir
Cancelar


ID
Prestación
Fecha Hora Atención
Precio
Estado
Acción
1341
Examen de la retina
25000
Aceptado
Modificar Fecha
1334
Atención Inicial
0
Aceptado
Modificar Fecha
1333
Intervención Quirúrgica Integral Cataratas
550000
Aceptado
Modificar Fecha
Agregar prestación
Fecha Alta Paciente
dd/mm/yyyy
Anexe documentos adicionales
Seleccionar archivo
Ningún ar...eccionado
Epicrisis.docx
Eliminar
Agregar observaciones *
Señores Fonasa,
Se adjunta Epicrisis
Enviar

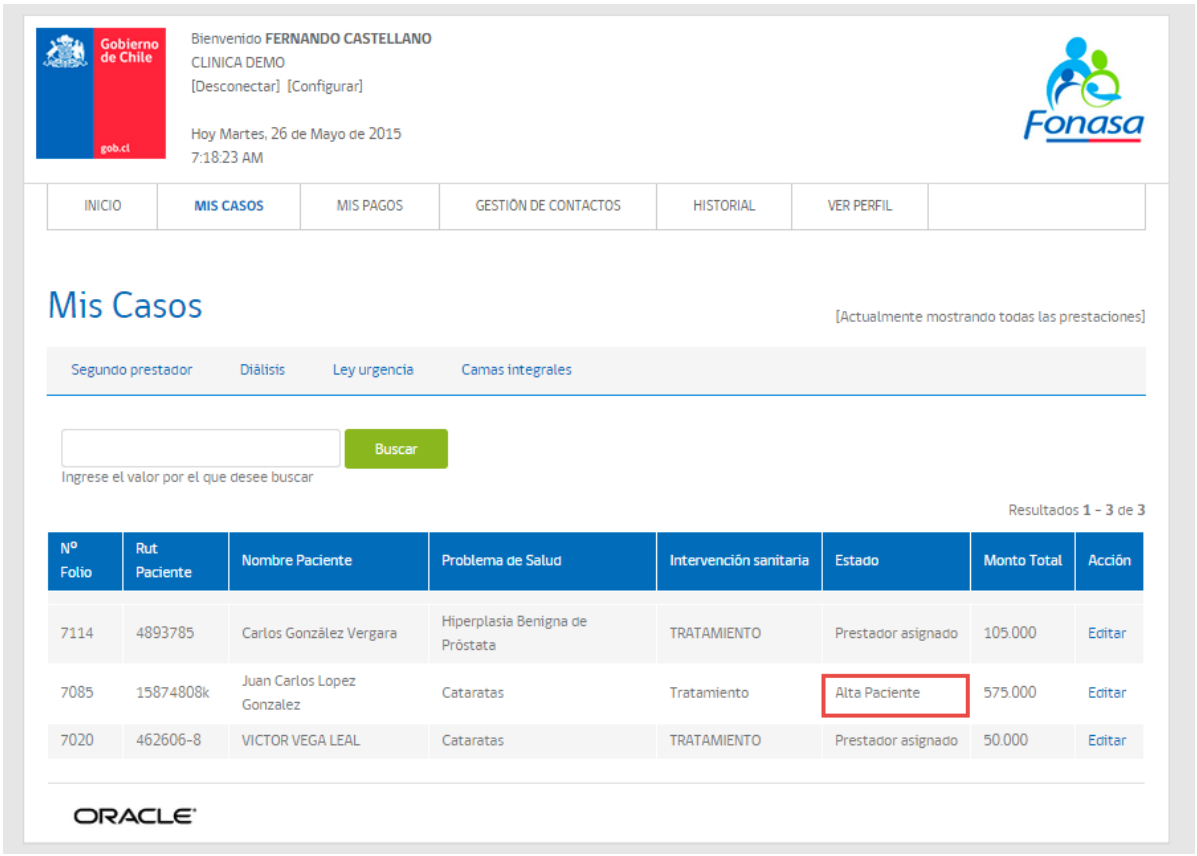
3.6 Alta del Paciente

Una vez que el beneficiario es atendido y dado de alta, el prestador deberá ingresar la fecha de alta y adjuntar la precuenta, con esta información Fonasa procederá a realizar la visación de la cuenta para su posterior pago

3.6.1 Ingreso Alta Paciente: Se debe completar el campo **Fecha Alta Paciente,** adjuntar precuenta e ingresar comentario.



Una vez ingresada el Alta del Paciente, el caso cambia de estado a **Alta Paciente**



Nº Folio	Rut Paciente	Nombre Paciente	Problema de Salud	Intervención sanitaria	Estado	Monto Total	Acción
7114	4893785	Carlos González Vergara	Hiperplasia Benigna de Próstata	TRATAMIENTO	Prestador asignado	105.000	Editar
7085	15874808k	Juan Carlos Lopez Gonzalez	Cataratas	Tratamiento	Alta Paciente	575.000	Editar
7020	462606-8	VICTOR VEGA LEAL	Cataratas	TRATAMIENTO	Prestador asignado	50.000	Editar

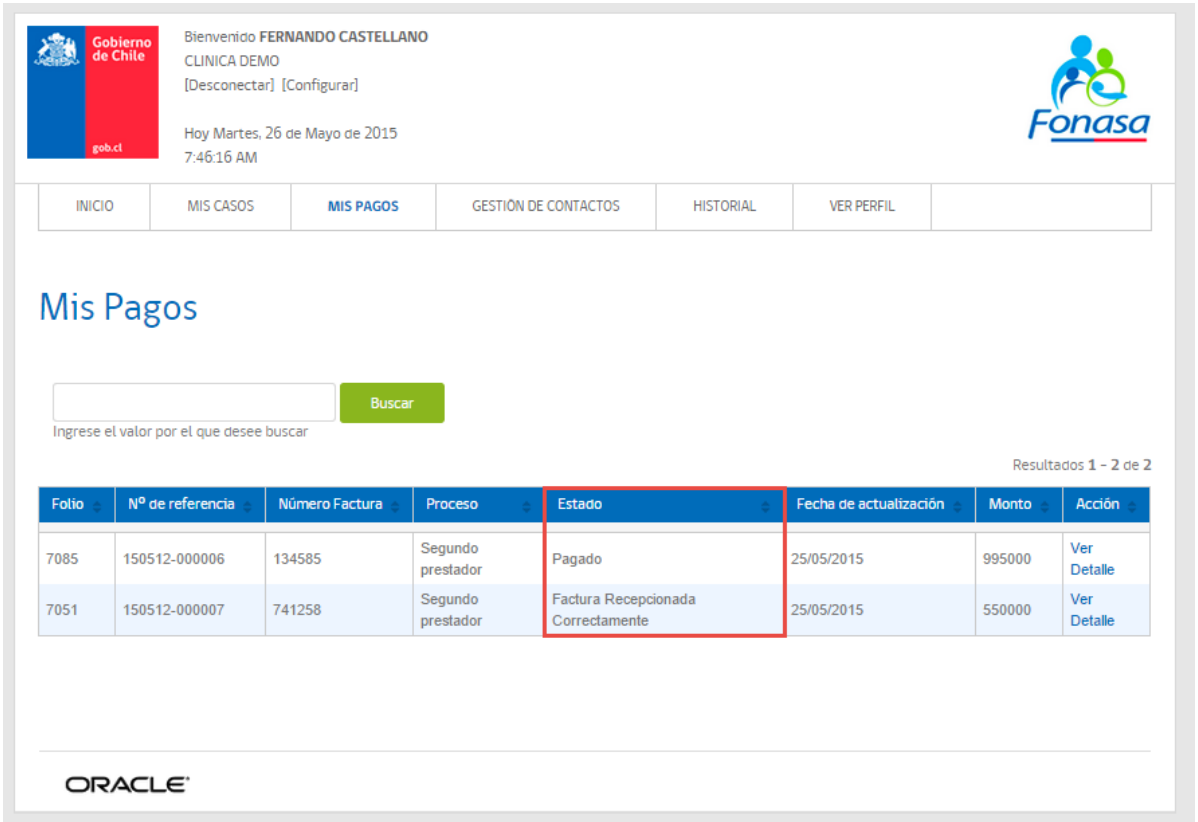
4 MIS PAGOS

Registradas y anexada la documentación de cada prestación otorgada al beneficiario, Fonasa procederá a la revisión de la cuenta para efectuar el pago. Una vez revisa la cuenta se remitirá un correo electrónico solicitando el envio de la Factura a Fonasa. Esta factua deberá incluir **código** enviado en dicho correo.

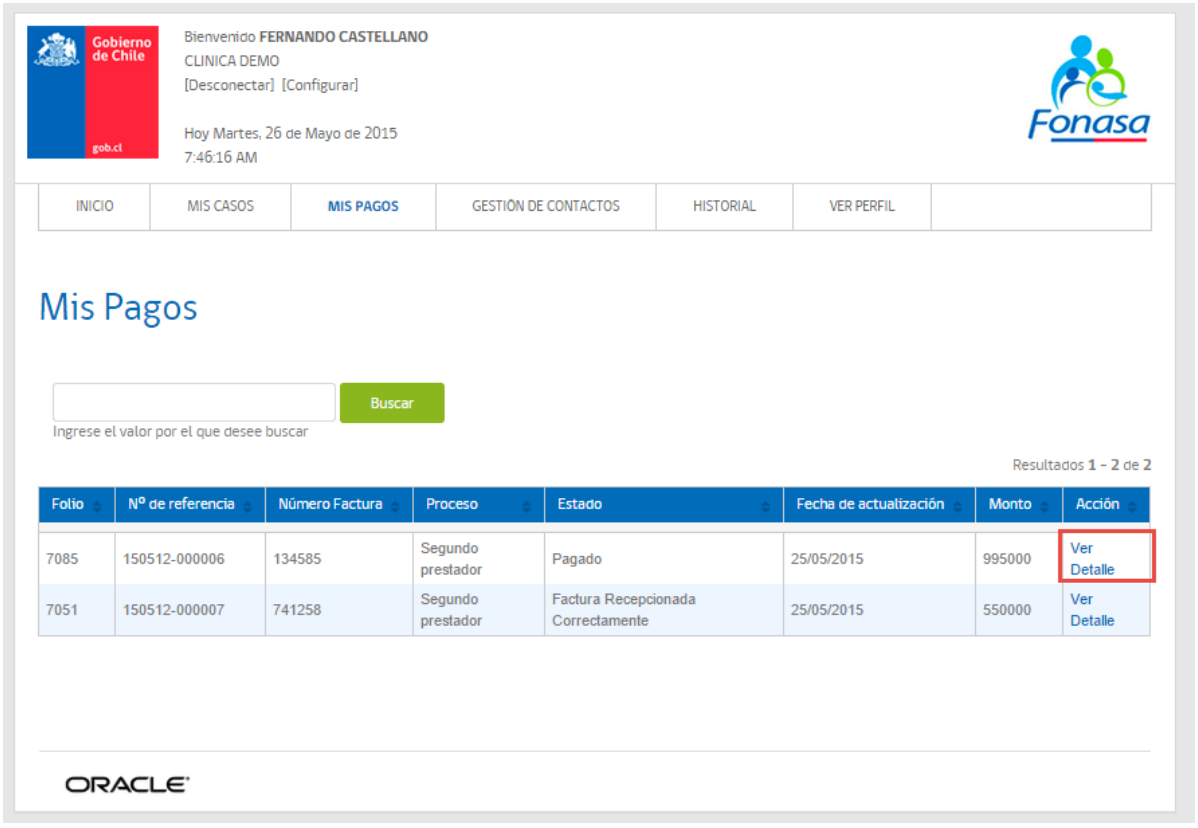
Incluir ejemplo de factura e indicar formato

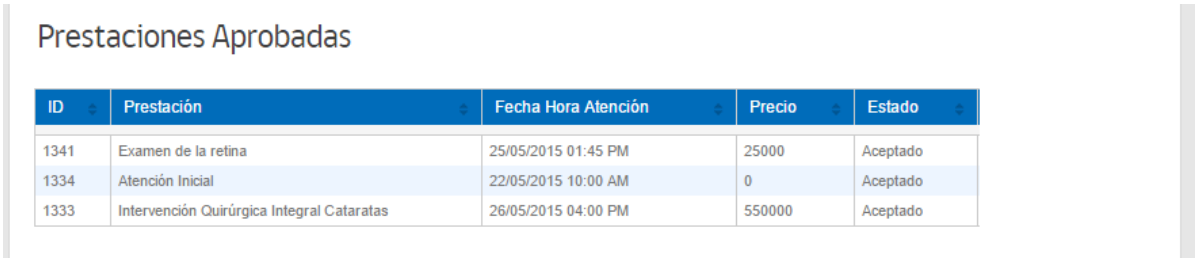
El seguimiento a la factura se podrá realizar a través del mismo portal, en la opción Mis Pagos.

4.1.1 Visualizar Estado de Pago: Para visualizar estado del Pago, se debe ingresar a la opción **Mis Pagos,** donde se despliega la información del caso de cada prestación, en la columna Estado se informa el proceso en el cual se encuentra el pago.



4.1.2 Detalle del Pago: Para conocer el detalle del pago se debe seleccionar la opción **Ver Detalle**



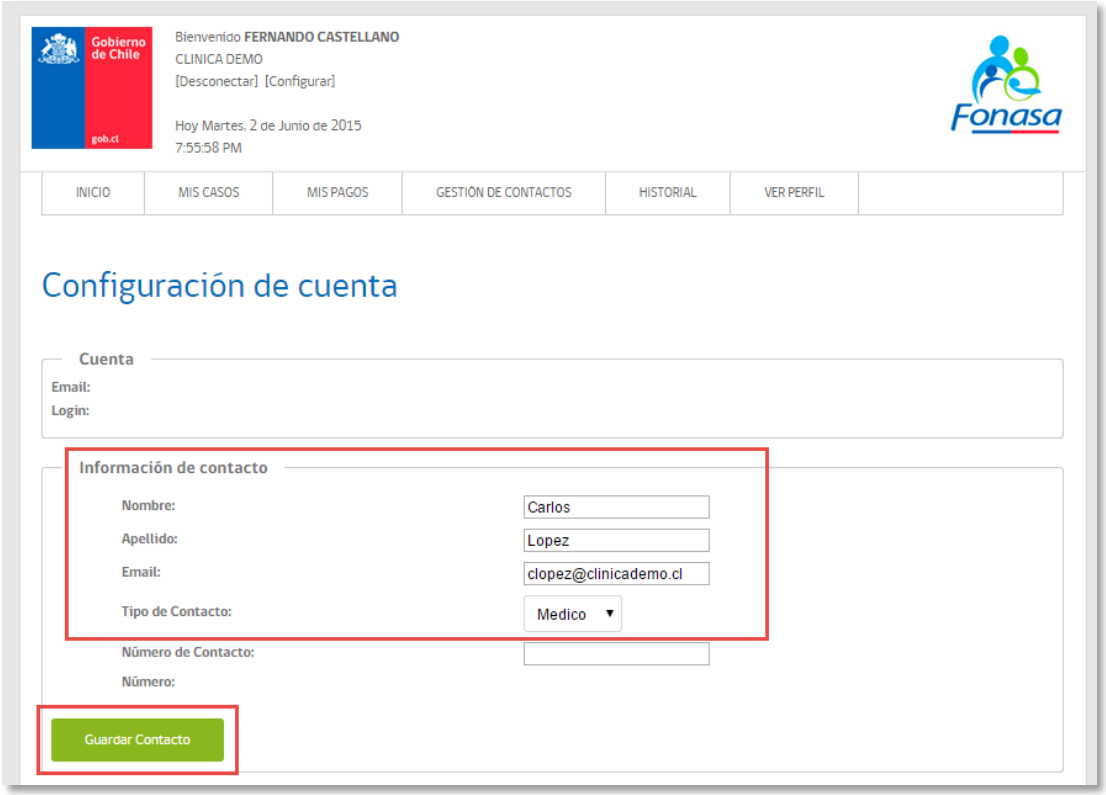


5 GESTIÓN DE CONTACTOS

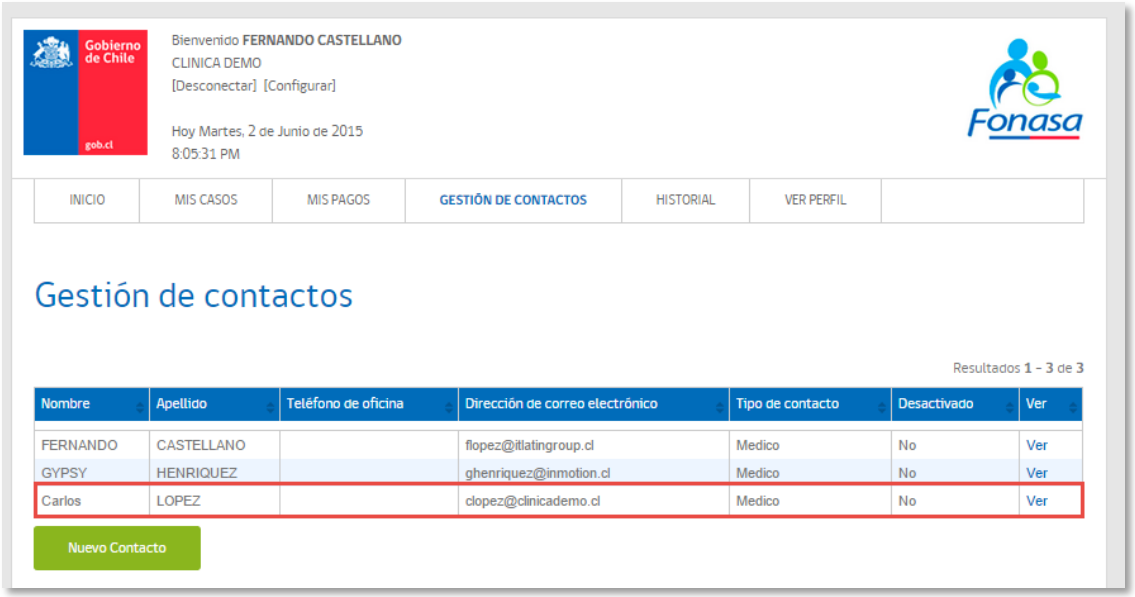
La gestión de contactos se refiere a la creación de cuentas para usuarios que utilizaran el portal. Se pueden agregar nuevos contactos.

5.1.1 Nuevo Contacto: Para agregar un nuevo contacto se debe presionar sobre el botón **Nuevo Contacto**, que se encuentra en nuestra página de Gestión de contactos

Se completa el formulario con la información de contacto: Nombre, Apellido, Email, Tipo de Contacto. Para tipo de contacto existen 2 opciones, **contacto médico** que recibe las notificaciones referidas al proceso de validación de prestaciones y el contacto financiero que recibe las notificaciones asociadas a la facturación.

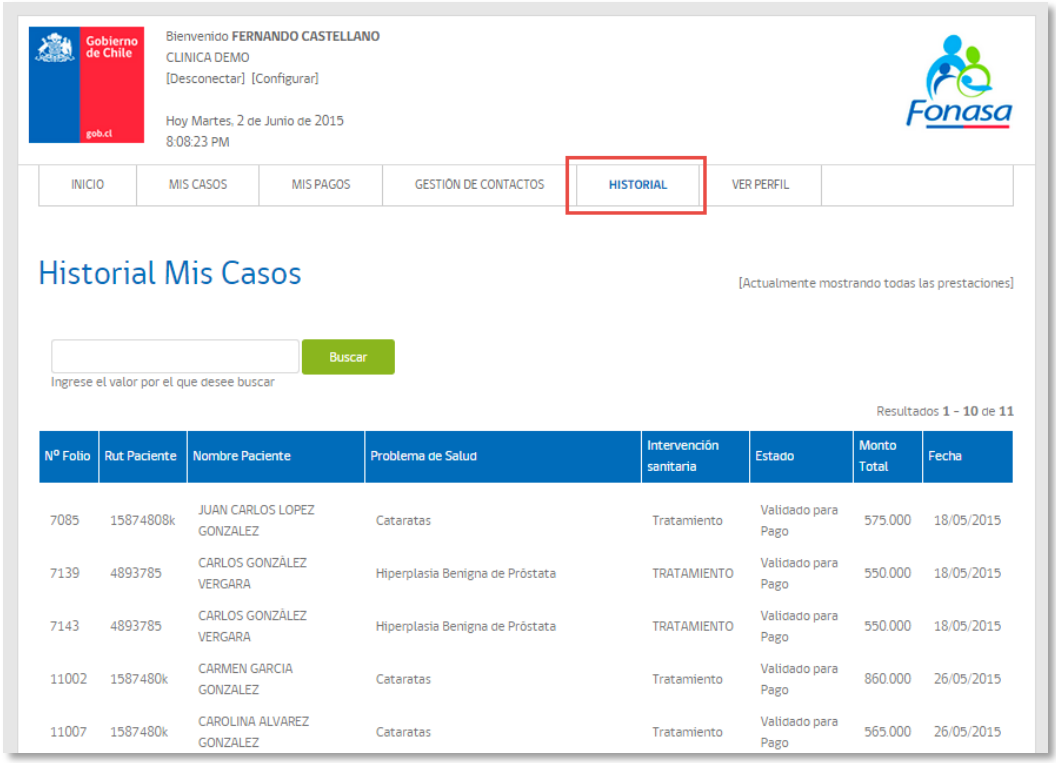


Se visualiza el usuario creado en la vista de gestión de contactos

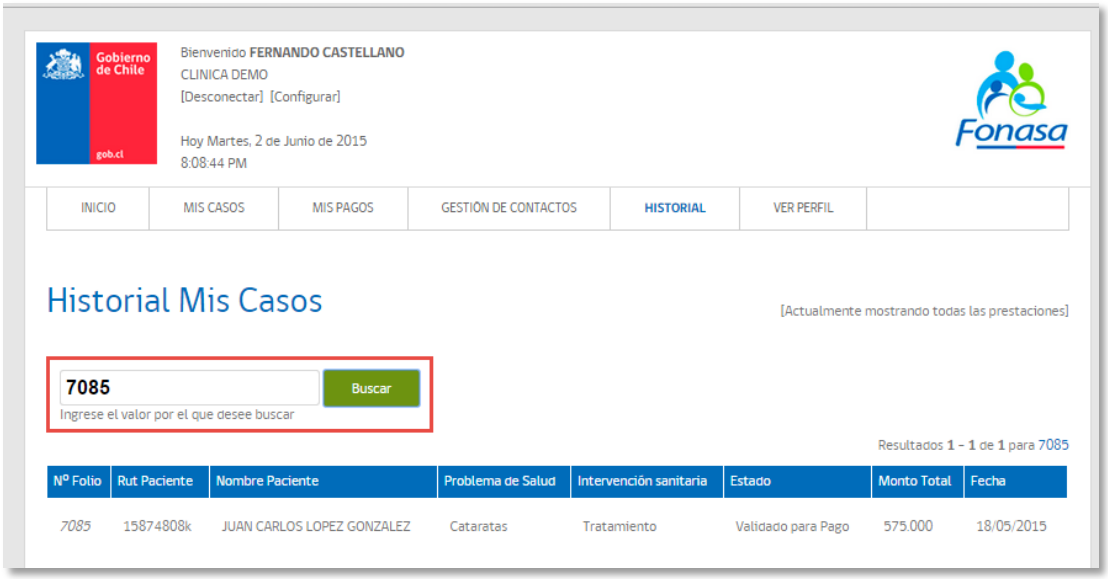


6 HISTORIAL

En la opción de menú Historial, se visualizan todos los casos se han gestionado con Fonasa.

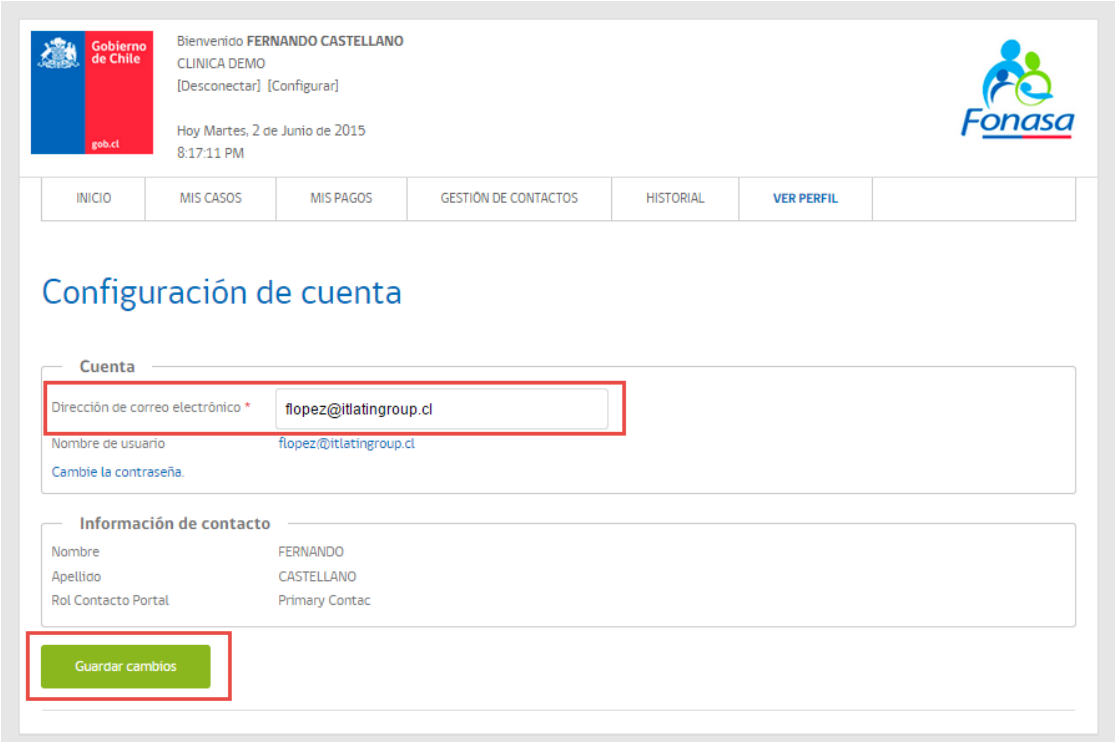

Gobierno de Chile
gob.cl
Bienvenido FERNANDO CASTELLANO
CLINICA DEMO
[Desconectar] [Configurar]
Hoy Martes, 2 de Junio de 2015
8:08:23 PM
Fonasa
INICIO
MIS CASOS
MIS PAGOS
GESTIÓN DE CONTACTOS
HISTORIAL
VER PERFIL
Historial Mis Casos
[Actualmente mostrando todas las prestaciones]
Buscar
Ingrese el valor por el que desee buscar
Resultados 1 - 10 de 11
Nº Folio | Rut Paciente | Nombre Paciente | Problema de Salud | Intervención sanitaria | Estado | Monto Total | Fecha
7085 | 15874808k | JUAN CARLOS LOPEZ GONZALEZ | Cataratas | Tratamiento | Validado para Pago | 575.000 | 18/05/2015
7139 | 4893785 | CARLOS GONZÁLEZ VERGARA | Hiperplasia Benigna de Próstata | TRATAMIENTO | Validado para Pago | 550.000 | 18/05/2015
7143 | 4893785 | CARLOS GONZÁLEZ VERGARA | Hiperplasia Benigna de Próstata | TRATAMIENTO | Validado para Pago | 550.000 | 18/05/2015
11002 | 1587480k | CARMEN GARCIA GONZALEZ | Cataratas | Tratamiento | Validado para Pago | 860.000 | 26/05/2015
11007 | 1587480k | CAROLINA ALVAREZ GONZALEZ | Cataratas | Tratamiento | Validado para Pago | 565.000 | 26/05/2015

Mediante el buscador puedo acceder a un caso específico ya sea por Nº de Folio, Rut paciente o nombre paciente.

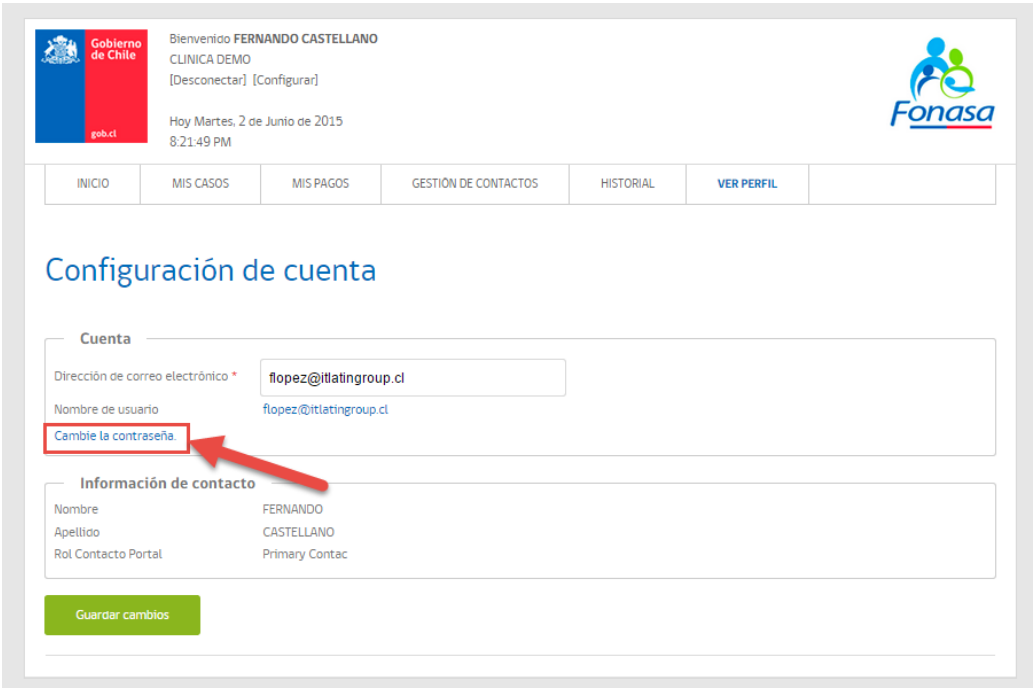

Gobierno de Chile
gob.cl
Bienvenido FERNANDO CASTELLANO
CLINICA DEMO
[Desconectar] [Configurar]
Hoy Martes, 2 de Junio de 2015
8:08:44 PM
Fonasa
INICIO
MIS CASOS
MIS PAGOS
GESTIÓN DE CONTACTOS
HISTORIAL
VER PERFIL
Historial Mis Casos
[Actualmente mostrando todas las prestaciones]
7085
Buscar
Ingrese el valor por el que desee buscar
Resultados 1 - 1 de 1 para 7085
Nº Folio | Rut Paciente | Nombre Paciente | Problema de Salud | Intervención sanitaria | Estado | Monto Total | Fecha
7085 | 15874808k | JUAN CARLOS LOPEZ GONZALEZ | Cataratas | Tratamiento | Validado para Pago | 575.000 | 18/05/2015

7 VER PERFIL

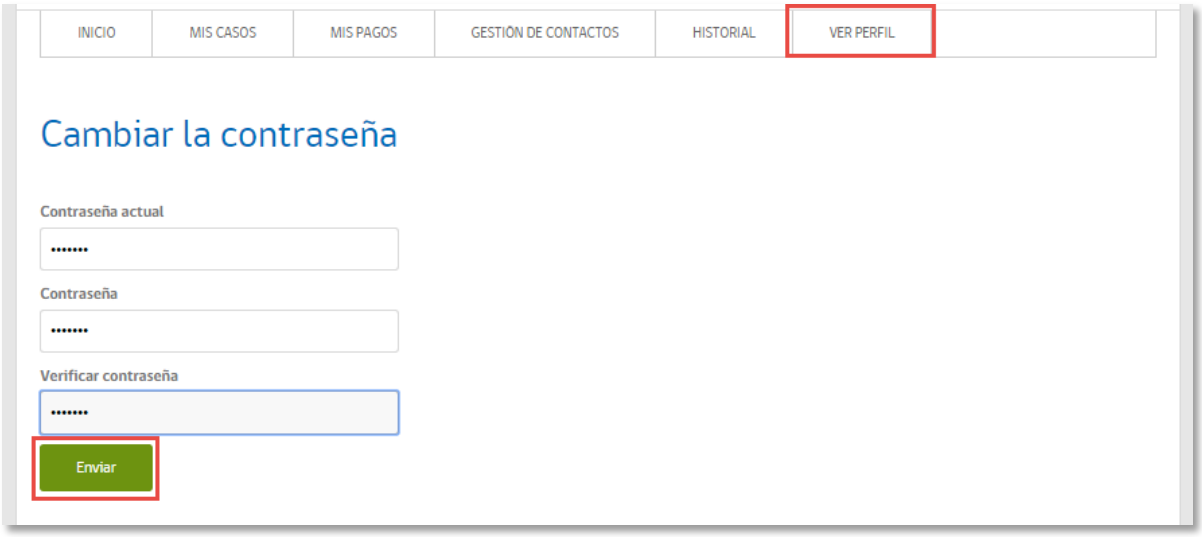
Dentro de la opción **Ver Perfil** se encuentra la posibilidad de actualizar el correo electrónico



Para cambiar la contraseña de acceso al portal, se selecciona el link **Cambie la contraseña**



Se ingresa la contraseña actual, la nueva contraseña y en campo verificar contraseña se vuele a digitar para confirmar que no hemos ingresado la contraseña correctamente. Finalizamos el proceso presionando sobre el botón **Enviar**



Mensaje de contraseña modificada